

[388]

MEDIAÇÃO SOCIOEDUCATIVA – SABERES CONTEXTUAIS PARA LIDAR COM O INESPERADO

Isabel Freire e Ana Paula Caetano

Universidade de Lisboa

[Resumo] Com este texto pretendemos contribuir para a reflexão sobre a mediação socioeducativa, focando-nos na ligação entre esta actividade laboral e os saberes que os seus praticantes mobilizam na prática quotidiana.

Recorreremos a um estudo empírico realizado junto de 225 mediadores socioeducativos, que em parte já foi apresentado (Costa e Silva, Caetano, Freire, Moreira, Freire e Sousa Ferreira, 2010). O nosso intuito é trazer mais um contributo para a compreensão do pensamento e das práticas dos mediadores socioeducativos em Portugal. Neste sentido apresentaremos os resultados da análise de uma parte da informação recolhida a partir da aplicação de um questionário a estes mediadores, referente aos saberes que os 225 mediadores socioeducativos destacam como necessários à sua acção laboral. Partimos assim da análise das respostas a uma pergunta aberta do questionário, cruzando-a com outras dimensões já previamente analisadas.

Partindo de uma tipologia de Schulman (1986) adaptada, analisámos os saberes que os mediadores consideraram relevantes para a sua prática, sendo notória a importância atribuída aos saberes contextuais, pela enorme diversidade de informação, que vai de saberes bastante abstratos e universais até saberes muito específicos. Num outro nível de análise, interpretamos ainda os saberes enunciados que nos permitem inferir da necessidade de preparação do mediador para lidar com o inesperado,

Introdução à problemática

Em qualquer campo social, a mediação é uma actividade de grande exigência, que sobretudo desafia aqueles que a praticam a desenvolverem capacidades de resposta a situações inesperadas e críticas. A mediação é também uma actividade educativa e ética, na medida em que tem como objectivo proporcionar uma aprendizagem alternativa de práticas de gestão das relações humanas e simultaneamente persegue determinados princípios éticos, cuja aplicação dê sentido à mediação como instrumento de reforço do bem-estar social e da coesão dos grupos, das comunidades e da sociedade em geral. O mediador é um agente social com fortes responsabilidades. Nos estudos que temos desenvolvido em Portugal, temos dado a reconhecer como estes “profissionais” têm consciência dessas responsabilidades (Freire e Caetano, 2009) e constituem um grupo “profissional” que, embora diversificado em matéria de qualificações académicas, se apresenta maioritariamente com elevado nível de qualificações e bastante identificado como grupo e com a sua actividade (Silva, Caetano, Freire, Moreira, Freire e Ferreira, 2010).

Alguns autores têm-se debruçado sobre a dimensão ética do trabalho dos mediadores (Oliveira e Freire, 2009; Caetano, Freire e Ferreira, 2009; Boqué Torremorell, 2008; Munné e Mac-Cragh, 2006; Six, 2002). Trata-se de uma *ética relacional*, onde se destacam os valores do *respeito* (por si próprio e pelos outros), da *responsabilidade* (perante os seus atos e perante a vida), da *liberdade* (cujos limites são constantemente desafiados ao longo do processo de mediação) e da *não-violência* (a essência da mediação é a integração do conflito na vida) (Oliveira e Freire, 2009).

Apesar de ser uma actividade de grande exigência e responsabilidade, a sua implantação como actividade formal no campo social, e mais ainda como actividade profissional, tem sido difícil. Em parte, por razões político-ideológicas, uma vez que a sua maior ou menor valorização e expansão tem sido muito dependente das políticas públicas dominantes mais progressistas ou mais conservadoras. Também por razões ligadas à definição e codificação das actividades profissionais, designadamente do «trabalho social constituído» (Demazière, 2010).

1-A mediação no campo socioeducativo surge em Portugal muito ligada a programas financiados de resposta a problemas do sistema educativo ou de desenvolvimento de projetos comunitários (Freire, 2010), que conduziu por um lado a uma certa implantação desta actividade, mas também a uma grande precariedade. Quando falamos de actividade profissional, enquadramo-la no que Dubar designa de “especialização de um domínio que passa pela aquisição de uma qualificação ou de uma competência específica” (citado por Duvay, 2010: 120).

conciliando a capacidade de ser resiliente, flexível, reflexivo e autoregulado com a capacidade de abertura ao outro.

[Palavras-chave] Mediador socioeducativo; atividade relacional e ética; saberes contextuais

Apesar de todas as dificuldades de âmbito laboral, profissional e de reconhecimento social que os mediadores enfrentam, a atividade existe e este grupo profissional heterogéneo e disperso tem-se afirmado ao longo das últimas décadas em muitos países europeus, nomeadamente em Portugal. A mediação social tem constituído uma resposta aos problemas e desafios sociais e educativos em sociedades onde o abandono escolar e o baixo nível de qualificação de franjas significativas da população juvenil continuam a ser preocupantes, onde o desemprego e a precariedade são problemas extensivos a grandes massas de jovens-adultos e onde se observa uma deterioração e marginalização crescente na vida de muitos cidadãos. A mediação tem vindo a ser e pode desenvolver-se também como uma resposta preventiva e actuante no combate a estes graves problemas sociais.

Metodologia

Os dados cuja análise e interpretação aqui apresentamos foram recolhidos através do questionário “*Perfil do Mediador Socioeducativo*” (Silva *et al*, 2010), construído no âmbito do *Projecto Colectivo Formações e Aprendizagens ao Longo da Vida: Saberes, Experiências e Identidades (CIEd - PC01-LI-07)*, que as autoras integraram. O questionário foi aplicado aos mediadores que à data trabalhavam no campo socioeducativo em todo o Continente português, tendo sido distribuídos 530 questionários, com uma taxa de retorno de 42% (225).

Neste artigo partimos das análises das respostas à pergunta de resposta aberta: “*Que conhecimentos/saberes considera que os mediadores socioeducativos devem possuir?*” Toda a informação contida nas respostas dadas pelos mediadores a esta questão foi exaustivamente considerada e analisada segundo um conjunto de eixos de análise decorrentes da literatura sobre o tema, cruzada com a própria informação contida nas respostas. Num primeiro nível de análise foi considerada toda a informação, analisando os saberes referenciados pelos respondentes, segundo tipologia adaptada de Shulman

(1987). Num segundo nível de análise, considerámos a informação segundo os tipos de saberes mais referenciados, nomeadamente os comunicacionais, os relacionais, os contextuais e os éticos. Num terceiro nível de análise trabalhamos a informação segundo uma dimensão relevante da atividade profissional dos mediadores – abertura ao inesperado, claramente plasmada no conjunto das respostas dos mediadores socioeducativos da amostra.

Caracterização da amostra

Sintetizamos a apresentação da amostra que poderá ser encontrada com maior detalhe no texto coletivo do projeto já citado (Silva *et al*, 2010).

Os mediadores que participaram neste estudo são sobretudo mulheres, solteiras, jovens, a maior parte a viver e a trabalhar na área de Lisboa e Vale do Tejo e a exercer a actividade de mediação sem qualquer vínculo profissional, por motivos variados, que abarcam os de ordem pessoal, profissional ou institucional. O grupo estudado encontrava-se a trabalhar sobretudo no âmbito de projectos e programas de mediação dirigidos a populações jovens e no âmbito escolar, dando forte atenção e combate ao insucesso e abandono escolar (Programa Escolhas, Programa para a Prevenção e Eliminação da Exploração do Trabalho Infantil e Instituto de Apoio à Criança).

A amostra de mediadores apresenta habilitações académicas bastante heterogéneas, com predomínio das habilitações de nível superior e com uma incidência relevante de mediadores com cursos de pós-graduação. Observa-se um *deficit* de formação especializada, designadamente no domínio específico da mediação.

A diversidade caracteriza a amostra de mediadores deste estudo: desde a diversidade de percursos académicos e formações, à diversidade de contextos de trabalho, de tipo de intervenção e da população junto de quem intervêm.

A aplicação de uma escala de autoestima coletiva revelou níveis elevados de satisfação pessoal e profissional com

o exercício destas funções, bem como «autoestima colectiva privada»² e «pública» (Silva *et al*, 2010: 137).

Saberes considerados necessários à mediação

Considerando a diversidade e quantidade de informação analisada (195 unidades de registo), sublinhe-se a fraca referência a *saberes disciplinares*. Apenas as referências a “saberes da sociologia”, “da psicologia”, “da antropologia”, “experiência na área do direito”, “da educação” poderão ser consideradas nesta categoria, ainda que com a ressalva de os saberes da educação com mais propriedade poderem ser considerados multidisciplinares.

Inversamente, observa-se que a maior parte da informação contida nas respostas dos mediadores é relativa a *saberes contextuais* (e.g. “interpretar e compreender a cultura das partes envolvidas”, *comunicacionais* (e.g. “saber ouvir”) e *relacionais* (e.g. “saberes no domínio dos relacionamentos interpessoais”). Existe também uma forte diversidade de referências a saberes intrapessoais (e.g. “ser flexível”) e éticos (e.g. “ser justo”).

Saberes comunicacionais

Encontramos múltiplas referências aos saberes comunicacionais, parecendo ser uma dimensão do trabalho dos mediadores muito valorizada e que também suscita necessidades de formação. Embora alguns mediadores apenas se refiram de forma vaga à necessidade de possuir bons conhecimentos sobre comunicação, a *escuta e o diálogo*, e as competências e atitudes que pressupõem, são o forte dos enunciados dos mediadores. A título de exemplo apresentamos aqui alguns indicadores de saberes considerados necessários nestas duas dimensões da comunicação que obviamente se complementam:

Existe ainda uma referência à capacidade de fazer uma “boa gestão emocional dos processos de comunicação”.

A maior parte das referências específicas aos saberes específicos da mediação surgem muito associadas à comunicação, designadamente no quadro da gestão de conflitos, apontando-se quer a necessidade de ter domínio de técnicas de mediação, quer de negociação, para os superar. Há apenas uma referência a conhecimentos específicos de mediação escolar.

Saberes em relacionamentos interpessoais

Existe igualmente uma enorme profusão de enunciados de saberes no campo dos relacionamentos interpessoais, que vão desde formulações muito abstratas (e.g. “conhecimentos sobre relações interpessoais/gestão de relações sociais”; “competências relacionais/possuir boas competências interpessoais”), a outras bem mais específicas, como por exemplos “domínio sobre dinâmicas de grupo”, “saberes no domínio dos relacionamentos interculturais”; “saber influenciar positivamente as pessoas” ou “ter bom relacionamento com os jovens”. A “capacidade para trabalhar em equipa” e de “desenvolvimento de trabalho interdisciplinar (com outros profissionais)” são também necessidades sentidas por estes mediadores, a que acresce uma referência a “conhecimentos específicos em *coaching*”.

Saberes contextuais

Pensamos que as respostas destes mediadores revelam uma enorme consciência da necessidade que têm de conhecer bem os contextos em que trabalham para que a sua intervenção seja bem acolhida e enquadrada, quer pelas entidades que a promovem, quer pelas populações e comunidades a quem se destina.

Um primeiro aspeto que se revela é a necessidade de conhecerem os *contextos sob o ponto de vista estrutural* e, nesse sentido, o discurso destes mediadores vem marcado pelos conceitos de *territorialização* (“ter noção da territorialização da educação”,

diz um mediador), de *comunidade* (usando diferentes formulações, 18 medidores se lhe referem; e.g. “ter bons conhecimentos sobre a população/a comunidade/o meio social com que se trabalha/a cultura, a língua, a religião do grupo”; dois mediadores sugerem mesmo a necessidade de “saber ser aceite na comunidade como um interlocutor”); o conceito de *rede* (e.g. “bons conhecimentos sobre redes e recursos existentes; “domínio sobre recursos sociais e equipamentos”) e de *organizações* (e.g. “conhecimentos específicos em organizações/instituições locais”). Também referem a pertinência do conhecimento acerca da legislação (nomeadamente sobre menores), da burocracia e das características do sistema educativo e das escolas para desenvolver a sua atividade laboral.

Para além destes saberes acerca das dimensões estruturais dos contextos em que trabalham, que tendencialmente traduzem uma abordagem complexa e sistémica da realidade social, parece também estar implícito nas respostas dos mediadores acerca dos saberes contextuais, a necessidade de mobilizar esses saberes a diferentes níveis. Como tentámos ilustrar no Quadro 1, a maior parte dos saberes mencionados situam-se num nível de conhecimento muito abrangente e de certo modo abstrato (e.g. “conhecer os diferentes códigos linguísticos /saberes de outras culturas”; “conhecimentos sobre as várias realidades socioeconómicas”). Existe, porém, um outro nível de saberes e naturalmente de mobilização desses saberes, que denominámos de *saberes situados* (e.g. “interpretar e compreender a cultura das partes envolvidas”; “capacidade para avaliar o código de conduta dos diferentes grupos culturais com quem se trabalha”. Num nível ainda de maior proximidade e personalização é apontada a capacidade de “identificar o contexto social e familiar de cada um dos envolvidos”. Talvez que estes diferentes níveis dos saberes contextuais apontados pelos mediadores traduzam a consciência que o grupo tem dos diferentes níveis dos sistemas em que atuam como figuras de interação.

2- Julgamentos pessoais positivos no sentido da sua pertença ao grupo.

3- Julgamentos igualmente positivos acerca do que os outros pensam do grupo.

4- Por unidade de registo entende-se a porção de discurso, palavra ou conjunto de palavras que só por si exprimem uma ideia completa.

Saberes pedagógicos

Estes saberes têm pouca expressão no discurso dos mediadores da amostra, talvez porque uma parte deles não estivesse a desempenhar funções em ambientes de educação formal. Porém, é interessante notar as três dimensões a que se referem: i. *animação de projetos* (e.g. “conhecimentos sobre gestão e animação de projectos”; “conhecimentos sobre técnicas de envolvimento dos professores nos projectos”; “saber desenvolver trabalho interdisciplinar”); ii. *animação pedagógica* (“saber gerir e promover actividades pedagógicas”; “conhecimentos sobre animação/competências de animação”); iii. *currículo* (“ter competências curriculares para dar resposta à expectativa do grupo de trabalho”).

Saberes éticos

Como noutro trabalho empírico que realizámos junto de mediadores socioeducativos (Freire e Caetano, 2009), também se observa que estes mediadores projetam no seu discurso um forte sentido de cidadania e de interculturalidade, que se liga a uma ética relacional orientadora da sua acção, como tentamos ilustrar na figura 1.

Muitos dos mediadores da amostra salientaram a importância dos saberes do campo da ética, sublinhando um conjunto de valores que devem fazer parte de Ser mediador. Nestas suas respostas usam profusamente os verbos Ser e Dever ser (“ser capaz de respeitar o outro”; “ser justo”; “ser humilde”; “devem ser responsáveis”; “devem ser modelos positivos”; ...).

Parece, assim terem consciência de que a sua actividade profissional lhes exige um fortíssimo domínio de si enquanto ser humanos e enquanto seres éticos, autoconhecimento e conhecimento de si em acção (“só prometer o que se pode fazer”; “nunca elogiar um jovem desfavorecendo os outros”).

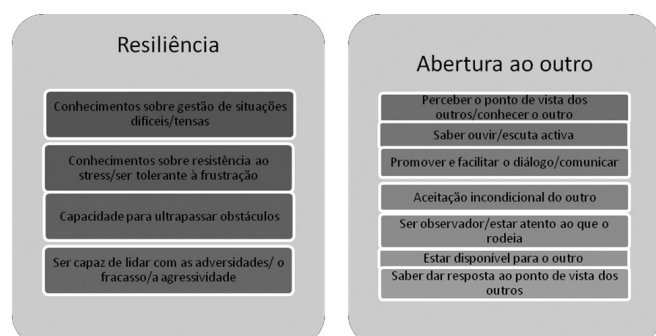
Abertura ao inesperado

Os mediadores, em todas as épocas e nos mais diversos domínios formais e informais, para além de serem reconhecidos como pessoas respeitáveis e honoráveis, são também descritos na literatura da especialidade como pessoas corajosas e perseverantes. O pensamento expresso por estes 225 mediadores que colaboraram no nosso

Quadro 1 – Dos saberes contextuais abstratos aos individualizados



Figura 1 – Saberes éticos



estudo vem ao encontro desta imagem ética e autocontrolada do mediador.

Por outro lado, os contextos de trabalho dos mediadores são descritos como adversos, desafiadores e muitas vezes inesperados. O mediador, necessitando de estar bem preparado para o desempenho da sua atividade, trabalha no aqui e no agora e isso exige-lhe uma preparação acrescida para lidar não só com a adversidade como com o inesperado. Da análise da informação relativa aos saberes necessários aos mediadores socioeducativos para o exercício da sua atividade profissional, que aqui trazemos, emerge ainda uma terceira leitura, que adveio da constatação da incidência de respostas que remetiam para saberes que suportam a intervenção do mediador em situações inesperadas e críticas. Toda essa informação foi então organizada em quatro grandes áreas de competência/ de saber – resiliência, abertura ao outro, reflexividade/autoregulação e flexibilidade, cujos indicadores apresentamos nos quadros da figura 2. Como se pode observar, cada uma destas áreas de competência, apoia-se em saberes das três áreas clássicas de organização dos saberes: o saber, o saber fazer e o saber ser. Clássicas porque foram proposta já no século XVIII pelo grande pedagogo e humanista que foi Pestalozzi, mas que ainda hoje são referências importantes para formação de educadores.

Reflexão final – dos saberes à formação

Em síntese, os discursos dos mediadores apontam para a valorização de saberes com um forte pendor contextual, muitas vezes situado, orientado pelas

e para as situações concretas, aberto ao inesperado, o que implica atenção, reflexividade, escuta, flexibilidade, disponibilidade e aceitação do outro, auto-regulação e criatividade. Associada a esta abertura ao inesperado está, também, o facto de a mediação implicar uma resiliência, capacidade de viver e lidar com tensões, situações difíceis, adversidades, obstáculos, fracassos. O conflito e os problemas relacionais são o cerne da mediação, mas não apenas. Também a gestão de projectos e actividades, a construção de comunidades e redes podem ser um eixo para muitos mediadores. São saberes que os mediadores associam ao ser e ao sentido, onde as dimensões éticas são reforçadas. Trata-se de uma ética que se manifesta na relação com o outro, como uma relação de justiça e imparcialidade, de respeito pelo outro e pelas diferenças, de responsabilidade e de humildade para com o outro, de autenticidade e confiança. Esta busca de sentido remete para uma construção de cidadania activa e de interculturalidade. Uma construção que implica também um conhecimento dos contextos locais, nacionais e internacionais.

O domínio dos verbos, mais do que dos substantivos ou dos adjetivos, no discurso escrito, parece indicar um forte pendor de construção continuada, de um saber que se faz mover e nos move, mesmo que isso não seja sempre visível. Trata-se de um “perceber”, “compreender”, “reconhecer” para, a partir do real, operar nele e o transformar. Por isso, é também de um “prevenir”, um “transmitir”, “possuir”, “dominar”, “gerir”, “conseguir”, orientado pela necessidade de uma ordem que emerge da dificuldade. Mas é, ainda, um

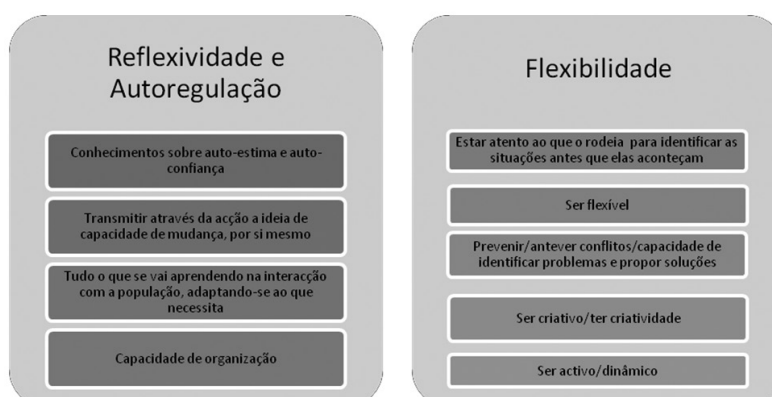
“inovar”, um “acreditar”, um “dever ser”, orientado para um futuro que se pretende mais pacífico, mais coeso, mais justo.

Formar em, e pela, mediação implica, pois, um trabalho de formação onde a dimensão pessoal e relacional, os saberes da ordem do ser, do dever ser e do aprender com os outros seja central. Uma formação, ainda, que não descure mas integre uma dimensão técnica do saber processual e procedimental sobre o fazer. Uma formação onde as dimensões sociais, culturais e institucionais sejam reforçadas. Pretende-se, pois, uma formação que questione, interpele, desafie a um trabalho sobre si próprio, na relação com o outro e com o mundo e que se mantenha ao longo da vida, para sustentar e fortalecer os conhecimentos novos que vão emergindo como necessários e para sustentar e fortalecer aqueles que abraçaram esta “profissão” de risco que constitui a mediação socioeducativa.

Referências bibliográficas

- Boqué Torremorell, M.C. (2008). *Cultura de Mediação e Mudança Social*. Porto: Porto Editora.
- Caetano, A. P., Freire, I. & Sousa Ferreira, A. (2009). Perfis do mediador sócio-educativo - entre a diversidade algumas convergências. In *Actas do X Congresso Galego-Português de Psicopedagogia*, Braga, Universidade do Minho, ISBN- 978-972-8746-71-1 (Publicado em CDRom).
- Demazière, D. (2010). A mediação social, um trabalho no terreno. In José Alberto Correia & Ana Maria Silva (orgs.). *Mediação:(d)os*

Figura 2 – Dimensões dos saberes do mediador que permitem abrir-se ao inesperado



contextos e (d)os actores, pp. 103-117. Porto: LibPsi, Colecção Ciências da Educação.

Divay, S. (2010). A noção de profissionalização no campo da mediação social. In José Alberto Correia & Ana Maria Silva (orgs.). *Mediação:(d) os contextos e (d)os actores*, pp. 119-142. Porto: LibPsi, Colecção Ciências da Educação.

Freire, Isabel (2010). Mediação em Educação em Portugal. In José Alberto Correia & Ana Maria Silva (orgs.). *Mediação:(d)os contextos e (d) os actores*, pp. 59-70. Porto: LibPsi, Colecção Ciências da Educação.

Freire, I. & Caetano, A. P. (2008). Mediação sócio-educativa – a emergência de um novo perfil profissional, *Revista Arquipélago – Ciências da Educação*, 9, 169-194.

Munné, M. e Mac-Cragh (2006). *Los 10 Principios de la Cultura de Mediación*. Barcelona: Editorial Graó.

Oliveira, A. & Freire, I. (2009). *Sobrea Mediação Sócio Cultural*. Lisboa: Alto Comissariado para o Diálogo Intercultural (ACIDI).

Shulman, L. S. (1987). Knowledge and Teaching: Foundations of the New Reform. *Harvard Education Review*, Vol. 57, N° 1, pp. 1-22.

Silva, A. M. C., Caetano, A. P., Freire, I., Moreira, M. A., Freire, T & Ferreira, A. S. (2010). Novos actores no trabalho em educação: os mediadores socioeducativos. *Revista Portuguesa de Educação*. Braga: Universidade do Minho, 23 (2), pp. 119-151.

Six, Jean François (2002). *Les médiateurs*. Paris : Le Cavalier Bleu.